

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri migas berkembang pesat. Saat ini banyak industri migas termasuk Pertamina yang selalu berpegang teguh pada komitmennya untuk mengembangkan dan menyediakan sumber energi baru dan terbarukan guna membantu terwujudnya kemandirian energi nasional. Masyarakat juga memiliki beragam kebutuhan akan bahan bakar yang sesuai untuk kendaraan mereka. Tidak hanya dibedakan dari sepeda motor dan mobil, tetapi juga dari spesifikasi mesin yang menempel pada tiap kendaraan. Oleh karena itu setiap kendaraan harus memperhatikan jenis bahan bakar yang dikonsumsi setiap hari untuk menjaga performa kendaraan tersebut. Namun, tak sedikit masyarakat yang kurang paham jenis bahan bakar yang sesuai dengan jenis kendaraan yang dimilikinya.

Dalam hal ini, Pertamina membagi bahan bakar yang dihasilkan menjadi dua jenis, yaitu *gasoline* untuk kendaraan bensin dan *gasoil* untuk kendaraan diesel dengan harga yang bervariasi. Dengan tersedianya berbagai jenis bahan bakar dapat menjadi keuntungan bagi konsumen karena mereka bebas memilih. Namun di sisi lain, konsumen juga harus bijak dalam memilih jenis bahan bakar yang tepat untuk kendaraannya. Bagi pemilik kendaraan khususnya mobil sangat penting untuk memahami angka oktan atau RON dari Peralite, Pertamax, Pertamax Turbo, dan bahkan Premium. RON adalah singkatan dari *Research Octane Number*, sebuah istilah yang mengukur tingkat ketahanan bahan bakar yang dikompresi. Dengan

informasi ini, pemilik dapat memilih bahan bakar terbaik berdasarkan spesifikasi mesin.

Dari berbagai macam bahan bakar tersebut, mempunyai oktan dan harga yang berbeda. Salah satu produk Pertamina yang memiliki kualitas tinggi dan harga terjangkau yaitu Pertamax. Pertamax merupakan jenis bahan bakar bensin dengan nilai RON 92. Penggunaan Pertamax sangat disarankan untuk kendaraan dengan rasio 10 : 1 hingga 11 : 1 atau kendaraan yang menggunakan teknologi sebanding dengan *Electronic Fuel Injection* (EFI). Pertamax dikatakan mampu membersihkan bagian di dalam mesin, disempurnakan dengan pelindung anti karat pada tangki kendaraan, karburator dan dinding injeksi, dan juga mampu melindungi kemurnian bahan bakar yang berasal dari campuran air sehingga pembakaran lebih prima. Tingkat pengeluran polusi pada penggunaan Pertamax juga lebih sedikit dibandingkan dengan polusi yang dikeluarkan oleh jenis bahan bakar lain.

Tabel 1.1
Perbandingan Spesifikasi Produk BBM Pertamina

Spesifikasi Produk	Premium	Pertalite	Pertamax
Nilai Oktan	88	90	92
Tingkat Kompresi	9 : 1	9 : 1 – 10 : 1	10 : 1 – 11 : 1
Tanggal Peresmian	17 Maret 2006	24 Juli 2015	10 Desember 1999
Warna Produk	Kuning jernih	Hijau jernih	Biru gelap

Sumber : Data yang diolah, 2021

Dari tahun 2014, pemerintah Indonesia telah membatasi penjualan produk BBM bersubsidi jenis Premium. Karena itu, pemerintah memberikan alternatif bahan bakar baru non-subsidi Pertalite. Selama ini Pertalite menjadi pilihan banyak

orang yang menggunakan sepeda motor dan mobil sebagai ganti Premium. Pasalnya, Peralite memiliki rating oktan lebih tinggi dari Premium, dan harga jualnya lebih rendah dari Pertamina. Namun, tentunya ada perbedaan lain antara Pertamina dan Peralite yang belum diketahui konsumen. Adanya produk Peralite ini akan berdampak pada penjualan atau omzet Pertamina. Hal tersebut dapat kita lihat dengan Indeks Top Brand bahan bakar non-subsidi Pertamina dari tahun 2018 sampai 2020, seperti berikut :

Tabel 1.2
Survei Index Top Brand Tahun 2018, 2019, dan 2020
Bahan Bakar Non Subsidi Pertamina

Brand	Brand Value		
	2018	2019	2020
Peralite	46.4%	49.3%	49.6%
Pertamax	45.6%	39.6%	39.8%
Pertamina Dex	1.6%	2.9%	4.4%

Sumber : [topbrand - award.com](http://topbrand-award.com)

Berdasarkan indeks diatas dari tahun 2018 ke tahun 2019 penjualan turun sebesar 6% dan dari tahun 2019 ke tahun 2020 penjualan naik sebesar 2%. Sehingga, data tersebut bisa di asumsikan Pertamina mengalami fluktuasi yang disebabkan oleh suatu masalah.

Banyak konsumen yang terburu-buru beralih kepada Peralite karena tergiur dengan kualitas yang lebih tinggi dari Premium dan harga yang lebih rendah dari Pertamina padahal belum mengetahui kelebihan dari Pertamina. Dan apabila dilihat dari aspek harga, Peralite pun tidak jauh dari Pertamina. Selain itu, Pertamina lebih ramah lingkungan, dan jika spesifikasi kendaraan harus menggunakan

Pertamax perlu diketahui untuk tidak menggunakan Peralite. Walau terkesan lebih efisien, namun untuk jangka panjangnya dapat merusak mesin kendaraan.

Sebelum melaksanakan pembelian, konsumen pasti akan melakukan perbandingan antar merek yang mereka sukai lebih dahulu. Keputusan pembelian merupakan perilaku atau tindakan konsumen dalam membeli atau menggunakan produk berupa barang atau jasa, dan produk atau jasa tersebut dianggap dapat memuaskan dirinya dan bersedia mengambil resiko yang mungkin ditimbulkannya (Kotler, 2009:166). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, misalnya kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga.

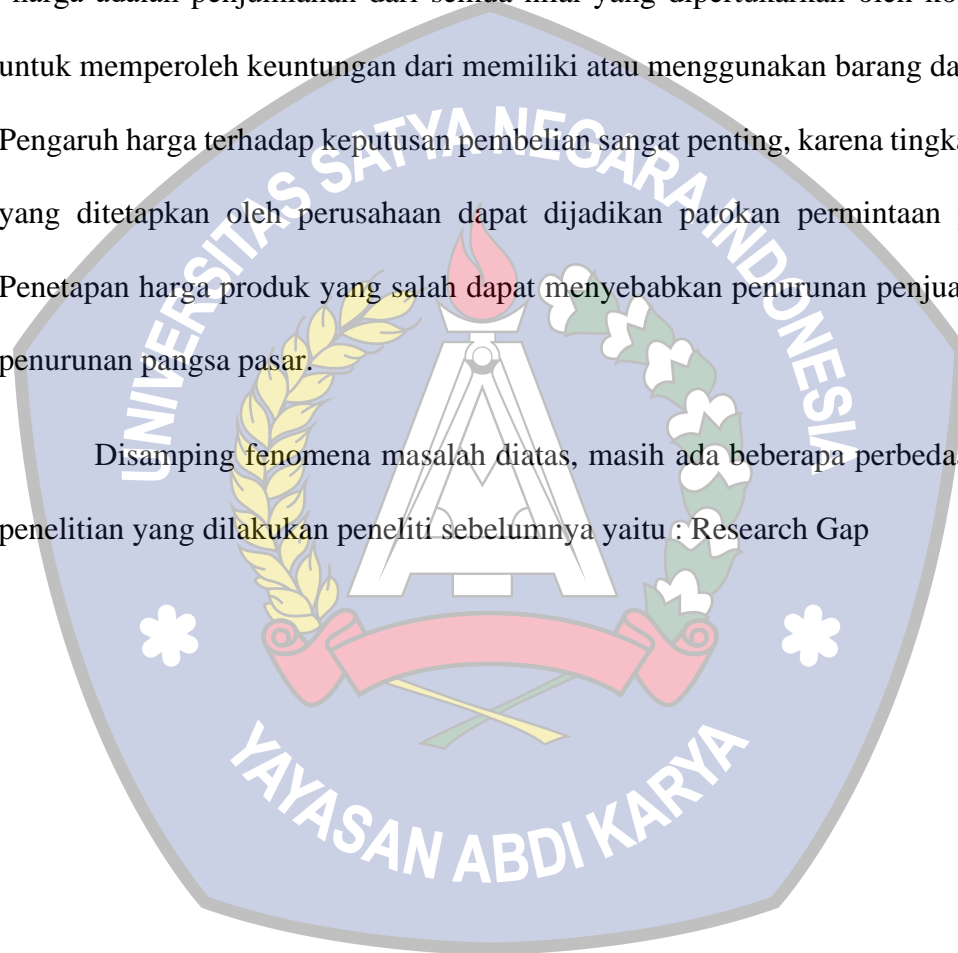
Faktor pertama yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas produk. Kualitas produk menurut pendapat Kotler dan Amstrong dalam buku Rosnaini Daga (2017:37) adalah *“the characteristics of a product of service that bear on its ability to satisfy stated or implied customer need”*, berarti kualitas produk dan jasa yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Ketika konsumen sudah mengerti keberadaan perusahaan maka perusahaan akan mudah untuk mengeksplorasi dan menghasilkan produk dengan kualitas produk yang baik sehingga meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas layanan (Fandy Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan dan jasa memiliki keterkaitan erat, oleh karena itu didalam kualitas pelayanan berbagai aspek kualitas mendasari konsumen untuk menilai jika pelayanan yang dianalisis adalah baik. Tjiptono (2011) meyakini bahwa kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang

berkaitan erat dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses dan lingkungan, dan setidaknya dapat memenuhi atau malampaui kualitas layanan yang diharapkan.

Faktor ketiga yaitu harga, Kotler dan Amstrong (2007:430) mendefinisikan “harga adalah penjumlahan dari semua nilai yang dipertukarkan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan barang dan jasa”. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian sangat penting, karena tingkat harga yang ditetapkan oleh perusahaan dapat dijadikan patokan permintaan produk. Penetapan harga produk yang salah dapat menyebabkan penurunan penjualan dan penurunan pangsa pasar.

Disamping fenomena masalah diatas, masih ada beberapa perbedaan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya yaitu : Research Gap



Tabel 1.3
Research Gap

Variabel	Peneliti (Tahun)	Hasil Penelitian
Kualitas Produk (X1)	Rinaldy A. P. Pomantow, Willem J.F.A Tumbuan, Sjendry . Loindong (2019)	Tidak Berpengaruh
	Angelia Inggriani, Suhendar Janamarta (2017)	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan (X2)	Febriano Clinton Polla, Lisbeth Mananeke, Rita N taroreh (2018)	Tidak Berpengaruh
	Ratna Ekasari, Wulan Purnamasari, Mukti Ali (2018)	Berpengaruh
Harga (X3)	Sohil Fiqhi Hadi Prayoga, Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D (2021)	Tidak Berpengaruh
	Y.sutomo, Galuh Aditya, Putri Yulianti (2020)	Berpengaruh

Sumber : Data yang diolah, 2021

Berdasarkan latar belakang fenomena dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya maka penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut dengan judul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERTAMAX PADA SPBU PERTAMINA WILAYAH JAKARTA SELATAN.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian konteks diatas sehingga dapat dirumuskan masalah dalam penelitian seperti dibawah ini:

1. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian Pertamax pada SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian Pertamax pada SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Pertamax pada SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan ?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian Pertamax pada SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

- a. Hal ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian Pertamax di SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan.
- b. Hal ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk terhadap keputusan pembelian Pertamax di SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan.
- c. Hal ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Pertamax di SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan.

- d. Hal ini untuk mengetahui pengaruh variabel harga terhadap keputusan pembelian Pertamax di SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan S1 dan dapat dijadikan contoh penerapan dan implementasi hasil penelitian dalam kehidupan nyata selama ini khususnya dalam dunia bisnis. Studi ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang masalah yang dihadapi perusahaan dalam pemasaran, yang kemudian dapat digunakan sebagai panduan bagi peneliti untuk berpartisipasi dalam pekerjaan di masa depan dan bagi peneliti selanjutnya, semoga bisa menjadi daftar acuan untuk penelitian selanjutnya tentang fenomena ini.

b. Bagi Institusi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai variabel-variabel yang berhubungan dengan bidang tersebut (khususnya manajemen pemasaran).

c. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharap bisa memberikan informasi mengenai faktor apa saja yang bisa mempengaruhi keputusan pembelian diantaranya yaitu kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan dalam menyelesaikan masalah khususnya di bidang pemasaran, serta dapat memberikan masukan, dan berguna untuk keputusan di masa depan.